



中華電信千里眼強化資產安全控管 更協助格上租車服務品質升級

聽到「閣下至上」，總是令人聯想到格上租車。長年投資於客戶服務機制，並致力提供領先業界的創新與高品質服務，格上租車已連續三年成為「消費者心目中理想品牌租車類第一名」！

成立二十多年來，格上租車總經理許季睦表示，不論是同級代步車、機場接送、先租後選、先試後租等服務創新，為的是讓企業或是消費者在用車上能夠發揮到極致，至於其他跟車輛有關的瑣碎大小事，都放心交由格上租車代為處理。

格上在全省有一十三家外點門市，服務團隊超過一百五十人以上，提供一千多台短租車輛，讓



格上租車總經理許季睦

客戶全省走透透時，只要遇到任何用車問題，都能就近提供服務支援；另外，更預備一千五百輛各級距車款，做為長租客戶的後援。

在服務品質提升上做大量投資，讓客戶享有優質的服務體驗，格上已是眾多同業嚮往與學習的典範。但車輛是格上的重大資產且遍佈國內各地，要如何控管與確保資產的安全？

許總經理表示，「對格上，甚至對租車服務產業來說，中華電信千里眼正能符合安全監控的需求。」

維護免煩惱 監控委外專注本業

「交給專業的中華電信千里眼，我們可以專注本業，就像客戶把用車交給格上一樣，不用煩惱其他的事」，許總經理認為，自建遠端監控系統除了要考慮軟體硬體、頻寬、人力等眾多因素，還要顧及未來升級相容等需求。而且時間一久，就有設備老舊與故障等問題，但資訊部門的專責人員較少，「還蠻多次故障發生在假日，卻沒有人處理；或是處理客訴時，才發覺機器壞掉沒錄到或影像不清晰等問題」，許總經理無奈地說。

「我希望一旦發生故障要能主動告知，而非被動發現」，中華電信千里眼隨時主動監測格上的設備設備狀況，如發生問題，系統會立即主動通知，並有專業維修人員立即處理。而且在影像取得、管理與品質上讓他相當安心。

財產確保 兼俱服務品質優化

目前格上各門市至少安裝四隻以上的錄影機，已對宵小產生嚇阻作用，對公司財產確保有加分的效果。未來即使在門市上發生服務爭議，許總

經理補充，影像存放在中華電信機房，方便調閱客訴發生時的影像，在舉證與溝通上比較具有公信力。

許總經理更提到，架設中華電信千里眼可以讓門市人員跟客戶應對較謹慎，處理事務也較有條理，因為影像與聲音同步記錄，遇有客訴時可以比對，在處理上有明確的依據。

導入至今並無重大安全異狀發生，但格上租車不斷擴點，並將中華電信千里眼逐步導入到各門市；未來更透過千里眼儲存的歷史影像中找到很好的服務案例，而且是一「沒有壓力、最真實的表現，很值得當作經驗分享的教材」，許總經理很有信心地說。

因此，中華電信千里眼不僅確保公司重要資產的安全，許總經理強調，「對客戶來說是權益的保障，也是內部提升服務品質的重要工具」，將有助於格上提供優質的租車體驗，讓整體服務水準向上躍升。

中華電信千里眼樂業 強大且令人放心的功能

- 影像即時遠端儲存中華電信15天
- 主動障礙偵測
- 錄影時間校正
- 攝影機群組與帳號權限設定
- 使用行為紀錄



立即下載
「千里眼好籤」行動APP
讓您抽好籤、
輕鬆享受生活好便利